

PERSEPSI PENGHUNI TERHADAP SISTEM PENGELOLAAN RUSUNAWA MUKAKUNING DI KOTA BATAM

Rio Pernando Lumbantoruan

adayangdatang@gmail.com

Su Ritohardoyo

rito@geo.ugm.ac.id

ABSTRACT

The government of Batam City are planned to build 756 unit Twinblock of flats for rent who spread throughout of an industrial region of Batam City to complies public need of house. This is a mega project of Batam Government so its to be needed to analyse the management of flats for rent so we can get the optimal management who need by the residents. Resident's perception become the indicator to assess the success of management. This research focused on the system of management of that means, infrastructure, utilities; management of rents, nurturing of residents; Administrative and financial management, as well as the perception of the residents against it. This research was done on 7 Twinblock unit managed by the Department of Batam city planning, with household analysis unit. The results showed the Maintainers has done its job quite well. 16 of the 21 task maintainers is done well. While it is known that the inhabitants of perception of residents are still not satisfied with the performance of the Maintainers. Therefore formulated a management optimization strategy is the ability to sync between the Maintainers and the needs of residents.

keywords: pengelolaan, persepsi, rusunawa, Batam

INTISARI

Pemerintah kota Batam berencana membangun 756 unit *Twinblock* rumah susun sewa yang tersebar diseluruh kawasan industri kota batam guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan rumah. Melihat mega proyek ini maka perlu dilakukan kajian mengenai pengelolaan rusunawa yang optimal, agar pengelolaan yang dilakukan merupakan suatu pengelolaan yang memang sangat dibutuhkan oleh penghuninya. Persepsi penghuni menjadi indikator untuk menilai keberhasilan pengelolaan. Penelitian ini difokuskan pada aspek sistem Pengelolaansarana, prasarana, utilitas; pengelolaan persewaan, pembinaan penghuni; pengelolaan administrasi dan keuangan, serta persepsi penghuni rusunawa terhadap hal tersebut. Penelitian ini dilakukan pada 7 unit *Twinblock* yang dikelola oleh dinas tata kota Batam dengan unit analisis rumah tangga. Hasil penelitian menunjukkan pengelola telah melakukan tugasnya dengan cukup baik. 16 dari 21 tugas pengelola terlaksana dengan baik. Sementara itu dari persepsi penghuni diketahui bahwa penghuni masih belum puas dengan kinerja pengelola. Oleh sebab itu dirumuskan strategi pengoptimalan pengelolaan yang merupakan sinkronisasi antara kemampuan pengelola dan keinginan penghuni.

Kata Kunci : pengelolaan, persepsi, rusunawa, Batam

1. Pendahuluan

Pertumbuhan perekonomian dan industri yang cukup pesat dari tahun ke tahun di pulau Batam sebagai kelanjutan dari nilai investasi yang setiap tahunnya bertambah. Hal ini menyebabkan Batam menjadi kota yang memiliki daya tarik yang kuat bagi para pendatang dan saat ini bertumbuh menjadi kota dengan laju pertumbuhan penduduk yang cukup pesat. Batam adalah kota dengan jumlah penduduk 1.056.701 jiwa terdiri atas 545.189 jiwa laki-laki dan 511.512 jiwa perempuan, dengan laju pertumbuhan penduduk terus mengalami peningkatan dimana dari hasil sensus penduduk per tahunnya selama periode 2000-2010 laju pertumbuhan penduduk Batam rata-rata sebesar 8,1%. (BPS, 2012).

Rumah merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, yang berfungsi dalam mendukung terselenggaranya pendidikan, keluarga, persemaian budaya, peningkatan kualitas generasi yang akan datang dan berjati diri. Permasalahan utama yang dihadapi oleh negara-negara sedang berkembang termasuk Indonesia adalah permasalahan pemukiman penduduk khususnya di kota-kota besar. Kendala yang dihadapi adalah terbatasnya lahan perkotaan. Salah satu alternatif untuk memecahkan kebutuhan rumah di perkotaan yang terbatas adalah dengan mengembangkan model hunian secara vertikal berupa bangunan rumah susun.

Pembangunan Rusunawa adalah salah satu solusi dalam penyediaan permukiman layak huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Rusunawa seharusnya mampu membantu perkotaan dalam menyediakan hunian yang layak untuk warganya. Perkotaan masih menjadi penanggung beban paling berat terkait penyediaan perumahan. Hingga tahun 2009 pembangunan atau pengembangan rumah baru mencapai 600.000 unit per tahun. Jumlah kekurangan rumah (*backlog*) mengalami peningkatan dari 4,3 juta unit pada tahun 2000 menjadi 5,8 juta unit pada tahun 2004 dan 7,4 juta unit pada akhir tahun 2009. Kondisi tersebut diperkirakan akan terus berakumulasi di masa yang akan datang akibat adanya pertumbuhan rumah tangga baru rata-rata sebesar 820.000 unit rumah per tahun (Editorial Buletin Cipta Karya, Edisi 12/Tahun VIII/Desember 2010).

Data dari Dinas Tata Kota Batam menunjukkan bahwa Kota Batam memiliki proyek besar untuk membangun kurang lebih 756 *Twinblock* untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat berpenghasilan rendah akan rumah yang sehat, rapi

dan teratur. Jumlah kebutuhan ini tentu sangat besar dan dapat direalisasikan dengan waktu yang cukup lama oleh sebab itu keberadaan rusunawa yang sudah ada sekarang tentu perlu dijaga keberlanjutannya, karena rusunawa dibangun dengan perencanaan penggunaan untuk jangka waktu yang cukup lama. Salah satu usaha untuk menjaga keberlanjutan rusunawa adalah dengan mengadakan pengelolaan yang baik dan terintegrasi. Tugas pengelolaan rusunawa sendiri di Kota Batam diserahkan kepada berbagai pihak, salah satunya Pemko Batam khususnya oleh Dinas Tata Kota Batam. Rusunawa di Kawasan Industri Muka kuning yang menjadi lokasi penelitian adalah yang dikelola oleh Dinas Tata Kota Batam.

Melihat masih tingginya kebutuhan akan rusunawa dan diikuti dengan mega proyek Kota Batam untuk memenuhi kebutuhan akan rusunawa maka diperlukan pengkajian yang lebih dalam mengenai pengelolaan rusunawa yang sudah ada sekarang terlebih lagi agar pengelolaan yang dilakukan tidak hanya baik dilihat dari atas saja tetapi merupakan suatu pengelolaan yang memang sangat dibutuhkan oleh penghuninya.

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui sistem pengelolaan Rusunawa Mukakuning.
2. Mengidentifikasi persepsi penghuni Rusunawa terhadap sistem pengelolaan Rusunawa Mukakuning.
3. Merumuskan strategi pengelolaan Rusunawa yang sesuai dengan kemampuan pengelola dan keinginan penghuni Rusunawa

Geografi pada hakekatnya merupakan ilmu pengetahuan yang melihat keseluruhan gejala baik itu gejala manusia dan gejala alam dalam ruang dengan melakukan analisa secara mendalam pada proses yang meliputi penyebarannya-interelasinya-interaksinya. Geografi sebagai satu kesatuan studi melihat satu kesatuan komponen alami dengan komponen insaniah pada ruang tertentu di muka bumi, dengan mengkaji faktor alam dan manusia yang membentuk integrasi keruangan (Sumaatmadja, 1981)

Studi Geografi terkait dengan permukiman adalah mengenai perkembangan permukiman di suatu wilayah yaitu: kapan suatu wilayah mulai dihuni manusia?; bagaimana perkembangannya selanjutnya?; bagaimana bentuk atau pola permukimannya?; faktor-faktor geografi apa yang mempengaruhi perkembangan dan pola permukiman?; seperti apa sebaran dan relasi keruangan permukiman?. Geografi memiliki tiga pendekatan utama untuk dapat mengetahui jawaban dari pertanyaan di atas yaitu: pendekatan

keruangan; pendekatan ekologi; dan pendekatan kompleks wilayah.

Secara umum pengertian permukiman dapat diartikan sebagai suatu bentukan artificial maupun natural dengan segala perlengkapannya yang digunakan manusia baik secara individual maupun kelompok, untuk bertempat tinggal baik untuk sementara maupun menetap dalam rangka menyelenggarakan kehidupannya (Yunus, 1987)

Keberadaan Rusun di Indonesia diatur dengan UU No. 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun (UU Rusun). Rumah susun (Rusun) adalah bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional, baik dalam arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama. Rusun dapat dibangun di atas tanah Hak Milik (HM), Hak Guna Bangunan (HGB) atau Hak Pakai (HP) di atas tanah Negara; dan HGB atau HP di atas tanah Hak Pengelolaan (HPL).

Persepsi adalah proses dimana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan. Setiap individu memiliki cara yang khas dan berbeda dalam merespon lingkungan. Perbedaan ini kerap kali menjadi penyebab terhambatnya proses komunikasi karena masing-masing memiliki sudut pandang yang berbeda tentang suatu masalah (Atkinson dan Hilgard, 1991).

Pengelolaan rumah susun sederhana sewa adalah upaya terpadu untuk melestarikan fungsi rumah susun sederhana sewa yang meliputi kebijakan penataan, pemanfaatan, pengembangan, pemeliharaan, pengawasan dan pengendalian rumah susun sederhana sewa (SE Dirjen Perumahan dan Permukiman Depkimpraswil No. 03/SE/DM/04).

Jadi dapat disimpulkan pengertian dari Sistem Pengelolaan rusunawa adalah kumpulan dari beberapa bagian atau jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang memiliki keterkaitan dan saling bekerja sama membentuk suatu kesatuan yang utuh dan terpadu untuk melestarikan fungsi rumah susun sederhana sewa yang meliputi kebijakan penataan, pemanfaatan, pengembangan, pemeliharaan, pengawasan dan pengendalian rumah susun sederhana sewa.

2. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di rusunawa Kawasan Industri Mukakuning yang memiliki 17 Unit *Twinblock*

dengan pembagian 10 Unit *Twinblock* bagi masyarakat yang belum berkeluarga/menikah (9 Unit dikelola oleh Badan Pengusahaan Batam dan 1 Unit dikelola oleh Jamsostek) dan 7 Unit *Twinblock* bagi masyarakat yang telah berkeluarga (dikelola oleh Dinas Tata Kota Batam). Penelitian ini difokuskan pada Unit rusunawa yang dikelola oleh Dinas Tata Kota Batam karena penghuni rusunawa ini adalah mereka yang telah berkeluarga sehingga lebih memudahkan peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

Unit analisis pada penelitian ini adalah rumah tangga yang menghuni 7 Unit *Twinblock* dengan kepala keluarga sebagai responden karena mengingat budaya Indonesia yang menganggap kepala keluarga memiliki hak penuh mengatur sebuah keluarga. Rumah tangga dipilih sebagai unit analisis dengan mempertimbangan bahwa keluarga adalah unit terkecil untuk dapat mengetahui persepsi penghuni terhadap sistem pengelolaan rusunawa mukakuning.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga yang berjumlah 592 keluarga yang menghuni satuan unit rusunawa mukakuning yang terdiri dari 7 *Twinblock* dan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011: 120). Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yaitu pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* diambil oleh peneliti karena populasi dianggap relatif homogen yaitu masyarakat berpenghasilan rendah.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan Nomogram Harry King, cara ini digunakan karena mengingat populasi dalam penelitian ini bersifat homogen. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90% dengan tingkat kesalahan 10%, nilai ini dianggap sudah cukup membuat data menjadi akurat dan dapat mempresentasikan populasi.

Jumlah 67 sampel ini kemudian dibagi rata dalam 7 unit *twinblock* rusunawa sehingga setiap unit *twinblock* mendapat 10 Kuesioner, selain itu juga dilakukan wawancara untuk mendapat informasi yang lebih mendalam dan terarah dengan narasumber kepala RT, Kepala RW, dan Pengelola.

Tabel 2.1 Data dan Sumber Data

| Konsep | Data | Teknik pengumpulan data | Instrumen | Sumber Data |
|---|---|-------------------------|-------------------|---|
| Sistem pengelolaan rusunawa Mukakuning | Pengelolaan teknis prasarana, sarana dan utilitas | Wawancara | Kuesioner | Pengelola rusunawa |
| | | Observasi | Checklist, Kamera | Survei Lapangan terhadap 7 twinblok rusunawa mukakuning |
| | Pengelolaan persewaan, pemasaran dan pembinaan penghuni | Wawancara | Kuesioner | Pengelola rusunawa |
| | | Dokumentasi | | Pengelola rusunawa |
| | Pengelolaan administrasi dan keuangan | Wawancara | Kuesioner | Pengelola rusunawa |
| | | Dokumentasi | | Pengelola rusunawa |
| Persepsi penghuni terhadap sistem pengelolaan rusunawa Mukakuning | Pengelolaan teknis prasarana, sarana dan utilitas | Wawancara | Kuesioner | Penghuni rusunawa |
| | Pengelolaan persewaan, pemasaran dan pembinaan penghuni | Wawancara | Kuesioner | Penghuni rusunawa |
| | Pengelolaan administrasi dan keuangan | Wawancara | Kuesioner | Penghuni rusunawa |

Sumber : Hasil Analisis Peneliti

Teknik Pengumpulan Data :

1. Observasi lapangan
Observasi yang dilakukan didasarkan pada variabel penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Observasi dilakukan pada lingkungan rusunawa mukakuning (7 twinblock) Untuk mengetahui gambaran umum kondisi dan fasilitas yang ada pada rusunawa mukakuning.
2. Wawancara dan Penyebaran Kuesioner
Wawancara pada penelitian kali ini berupa wawancara terstruktur dengan pilihan jawaban yang telah disediakan maupun wawancara semiterstruktur serta wawancara tak berstruktur. Wawancara dilakukan pada penghuni dan pengelola rusunawa dengan tujuan untuk memperoleh data secara mendalam. Secara teknis wawancara dimulai dengan daftar pertanyaan yang telah disiapkan, namun pertanyaan ini dapat dikembangkan oleh pewawancara sesuai dengan alur tetapi tetap dalam konteks pertanyaan yang telah dikonsep sebelumnya.
Kuesioner yaitu alat pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sifatnya tertutup maupun terbuka

ditujukan kepada penghuni dan pengelola rusunawa mukakuning dengan pembagian secara proporsional. Materi kuesioner dikelompokkan dalam 3 aspek utama pengelolaan yaitu :

- 1) Pengelolaan teknis prasarana, sarana dan utilitas;
 - 2) Pengelolaan persewaan, pemasaran dan pembinaan penghuni;
 - 3) Pengelolaan administrasi dan keuangan.
3. Dokumentasi
Dokumentasi dilakukan dengan pengumpulan dokumen-dokumen yang terkait pada pengelolaan Rusunawa Mukakuning terutama pada aspek pengelolaan persewaan; pemasaran dan pembinaan penghuni; dan pengelolaan administrasi dan keuangan. Dokumentasi ini dapat dijadikan data sekaligus sebagai alat bantu dalam mendeskripsikan daerah penelitian dan memperkuat hasil penelitian.

Analisis yang digunakan dalam penelitian meliputi: Analisis Data sebelum di lapangan dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian.

Analisis Data selama di lapangan Model Miles and Huberman Pada saat wawancara sudah dapat dilakukan analisis, jika jawaban hasil wawancara kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

- 1) Reduksi Data
Data dari lapangan jumlahnya sangat banyak oleh sebab itu diperlukan reduksi data untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Hasil wawancara dengan penghuni dan pengelola rusunawa yang jumlahnya banyak kemudian direduksi untuk mendapatkan inti dari jawaban wawancara.
- 2) Penyajian Data
Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Hal ini untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya.
- 3) Verifikasi dan atau Kesimpulan Data
Kesimpulan bersifat sementara sampai ditemukan bukti-bukti yang lebih kuat. Kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran dari obyek penelitian.

3. Gambaran Umum Daerah Penelitian

Kota Batam secara geografis mempunyai letak yang sangat strategis, yaitu terletak di jalur pelayaran dunia internasional. Kota Batam berdasarkan Perda Nomor 2 tahun 2004 tentang Rencana Tata Ruang wilayah Kota Batam tahun 2004 – 2014, terletak antara 0° 25' 29 " - 1° 15' 00" Lintang Utara dan 103° 34'35" - 104° 26' 04" Bujur Timur dengan luas wilayah 3.990,00 Km², terdiri dari luas wilayah darat 1.040 Km² dan luas wilayah laut 2.950 Km². Kota Batam meliputi lebih dari 400 pulau, 329 pulau diantaranya telah bernama, termasuk didalamnya pulau-pulau terluar di wilayah perbatasan Negara (BPS, 2012).

Kecamatan Sei Beduk yang mempunyai luas 120 Km² terdiri dari 106 Km² daratan dan 14 Km² perairan. Sejak tanggal 5 Juni 2006 Kecamatan Sei Beduk terdiri dari 4 Kelurahan yaitu Kelurahan Duriangkang, Kelurahan Tanjung Piayu, Kelurahan Mangsang dan Kelurahan Muka Kuning. Meskipun kecil namun beberapa instalasi penting berada di Sei Beduk seperti 2 buah waduk besar yaitu waduk Mukakuning dan waduk Duriangkang, daerah industri yang terbesar di Batam yaitu *Batamindo Industrial Park dan Panbil Industrial Estate* serta perkampungan penduduk Melayu tempatan.

Kecamatan Sei Beduk memiliki penduduk sebanyak 126.697 jiwa yang tersebar di 4 Kelurahan, kepadatan penduduk mencapai 1.190 jiwa/Km², *sex ratio* sebesar 90,95%, jumlah KK sebanyak 18.163 KK dengan rata-rata ART (anggota rumah tangga) sebesar 6,98 jiwa/ruta (Sei Beduk dalam angka, 2013).

Tabel 3.1 Banyaknya Penduduk Per Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Batam, 2010

| Wilayah | Laki-Laki | Perempuan | Jumlah |
|-----------------|----------------|----------------|------------------|
| Belakang Padang | 12.192 | 11.761 | 23.953 |
| Bulang | 6.190 | 5.715 | 11.905 |
| Galang | 7.976 | 7.216 | 15.192 |
| Sei Beduk | 54.164 | 61.304 | 115.468 |
| Nongsa | 30.041 | 26.141 | 56.182 |
| Sekupang | 65.624 | 60.384 | 126.008 |
| Lubuk Baja | 52.218 | 50.605 | 102.823 |
| Batu Ampar | 50.161 | 43.753 | 93.914 |
| Bengkong | 56.735 | 54.005 | 110.740 |
| Batam Kota | 70.126 | 65.956 | 136.082 |
| Sagulung | 83.556 | 72.903 | 156.459 |
| Batu Aji | 56.206 | 51.769 | 107.975 |
| Jumlah | 545.189 | 511.512 | 1.056.701 |

Sumber: BPS Kota Batam 2012

Pembangunan rusunawa mukakuning dilakukan dalam 4 tahap oleh tiga instansi yaitu departemen kimpraswil, kementerian perumahan rakyat dan departemen pekerjaan umum. Rusunawa mukakuning memiliki kapasitas 400 unit tipe 27 dan 192 unit tipe 24. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat seperti table dibawah ini.

Tabel 3.2 Pembangunan Rusunawa Mukakuning

| Blok | Tahun Pembangunan | Instansi Pembangun | Tipe | Jumlah Unit Hunian |
|------|-------------------|--------------------|------|--------------------|
| A | 2004/2005 | Dept. Kimpraswil | 27 | 80 Unit |
| B | 2004/2005 | Dept. Kimpraswil | 27 | 80 Unit |
| C | 2007 | Menpera | 27 | 80 Unit |
| D | 2009 | Menpera | 27 | 80 Unit |
| E | 2009 | Menpera | 27 | 80 Unit |
| F | 2008/2009 | Dept. PU | 24 | 96 Unit |
| G | 2008/2009 | Dept. PU | 24 | 96 Unit |

Sumber: Dinas Tata Kota Batam 2013

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Sistem Pengelolaan Rusunawa Mukakuning

4.1.1 Sistem Pengelolaan Teknis Prasarana, Sarana dan Utilitas

Pengelola Rusunawa telah membuat suatu rencana operasi setiap setahun sekali. Rencana operasi ini kemudian dianggarkan ke Pemerintah Kota Batam yang kemudian diserahkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Batam untuk mendapat persetujuan penganggaran. Dana anggaran yang telah disetujui dan disahkan oleh Pemerintah Daerah ini diambil dari APBD. Dana ini yang kemudian dikelola oleh pengelola untuk pemeliharaan dan perawatan prasarana, sarana dan utilitas yang ada di Rusunawa mukakuning. Karena penganggaran dilakukan sekali setahun dan dana dari APBD juga turun sekali setahun maka Hal ini menyebabkan pengelola sulit untuk bertindak cepat ketika ada unit hunian yang mengalami kerusakan. Pengelola mengatakan jika kerusakannya ringan pihak pengelola dalam hal ini teknisi dapat langsung mengambil tindakan perbaikan, tetapi jika kerusakan unit hunian cukup berat maka sulit untuk mengambil tindakan cepat karena dana untuk perbaikan tidak tersedia.

Pengelola melakukan evaluasi terhadap Prasarana, sarana dan utilitas yang tersedia di rusunawa mukakuning seperti genset, tangga, pompa air, penangkal petir, panel listrik, penampungan air minum bawah tanah (Ground Reservoir), penampungan air minum diatas bangunan (Up Reservoir), pipa air bersih, pipa air limbah (Gambar

Terlampir). Evaluasi ini dilakukan sekali sebulan untuk mengetahui kondisi prasarana, sarana dan utilitas yang tersedia.

Pengelola merasa pelatihan dan pembinaan dalam rangka meningkatkan kemampuan teknis pengelola masih sangat kurang. Pembinaan pernah dilakukan dan bekerjasama dengan beberapa instansi seperti kementerian pekerjaan umum, dinas pemadam kebakaran dan badan perusahaan batam.

Pembinaan dan pelatihan ini sifatnya tidak rutin, selain itu saat pembinaan dan pelatihan ini tidak semua pengelola (teknisi, administrasi, kebersihan dan keamanan) dapat diikuti sertakan karena pembinaan dan pelatihan ini biasanya dilakukan selama seminggu, sehingga hanya beberapa pengelola saja yang menjadi perwakilan dari tiap bagian pengelola yang diikuti sertakan. Pelatihan yang cukup sering dilakukan hanya pelatihan dibidang administrasi, karena tim pelatih yang langsung datang ke rusunawa mukakuning.

Tabel 4.1 Hasil Observasi lapangan terhadap kondisi Prasarana, Sarana dan Utilitas Rusunawa Mukakuning

| No | Prasarana, Sarana dan Utilitas | Ada | | | Tidak ada |
|----|---------------------------------|------|-------------|-------|-----------|
| | | Baik | Kurang Baik | Rusak | |
| 1 | Ground Reservoir | ✓ | | | |
| 2 | Up Reservoir | | | | |
| 3 | Mesin Pompa Air Bersih | ✓ | | | |
| 4 | Pipa Air Bersih | ✓ | | | |
| 5 | Pipa Air Limbah | ✓ | | | |
| 6 | Tangki Septik | ✓ | | | |
| 7 | Tong Sampah | ✓ | | | |
| 8 | Penampungan Sampah Sementara | | ✓ | | |
| 9 | Penangkal Petir | ✓ | | | |
| 10 | Lift | | | | ✓ |
| 11 | Instalasi Listrik | ✓ | | | |
| 12 | Alat Pemadam Kebakaran | ✓ | | | |
| 13 | Tempat Parkir | | ✓ | | |
| 14 | Ruang Terbuka (taman, lapangan) | | ✓ | | |
| 15 | Drainase Atap | ✓ | | | |
| 16 | Tangga Utama | ✓ | | | |
| 17 | Tangga Darurat | | ✓ | ✓ | |
| 18 | Ruang Serbaguna | | | | ✓ |

Sumber : Hasil observasi lapangan

4.1.2 Sistem Pengelolaan Persewaan, Pemasaran dan Pembinaan Penghuni

Pengelola tidak perlu lagi melakukan strategi pemasaran untuk mempertahankan dan meningkatkan rusunawa mukakuning karena menurut pengelola, peminat rusunawa sendiri jumlahnya sudah sangat tinggi. Kondisi rusunawa yang strategis karena dekat dengan kawasan industri dan juga harganya yang murah menjadi daya tarik yang cukup kuat bagi masyarakat untuk tinggal di rusunawa mukakuning.

Pengelola mengaku sudah menetapkan dan mensosialisasikan peraturan dan tata tertib bagi penghuni rusunawa. Sosialisasi dilakukan dengan menempel peraturan dan tata tertib yang berlaku di dinding-dinding yang lokasinya strategis karena dilewati penghuni setiap hari seperti di dinding tangga utama. Sosialisasi lain yaitu dengan memberitahukan secara langsung kepada penghuni sekaligus bersamaan dengan surat perjanjian kontrak dan administrasi persewaan pada saat penghuni akan menempati unit hunian.

Pelaksanaan dan penerapan peraturan dan tata tertib dari pengelola selama ini mengandalkan control social dimasyarakat. Sesama penghuni diharapkan dapat saling menjaga lingkungannya masing-masing. Jika terjadi hal-hal yang janggal atau mencurigakan, penghuni tetangga sekitar akan langsung melapor kepada pengelola untuk kemudian pengelola dapat mendatangi langsung unit hunian yang dimaksud untuk mengetahui hal apa yang sebenarnya terjadi dan jika terjadi pelanggaran, pengelola dapat memberi sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pendataan terhadap penghuni dilakukan oleh pengelola dan RT/RW setempat. Data ini digunakan untuk data arsip pengelola dan sebagai data kependudukan serta sensus. Data penghuni yang dimiliki pengelola dan RT/RW setempat disinkronisasi dan dapat digunakan sebagai control terhadap pelanggaran pemindahan tangan unit hunian tanpa sepengetahuan pengelola. Terhadap kasus pelanggaran ini pengelola bertindak tegas dengan mengeluarkan penghuni dari rusunawa.

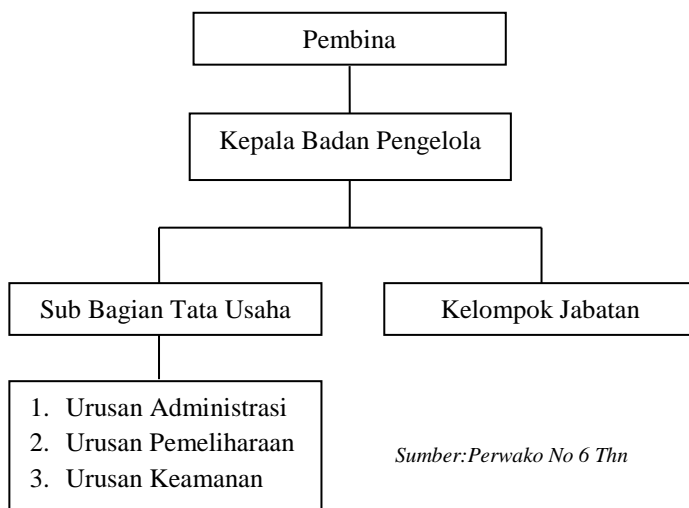
Pembinaan dan pelatihan keterampilan kepada penghuni guna untuk meningkatkan kesejahteraan penghuni sampai saat ini belum dapat dilakukan pengelola. Hal ini terkait dengan keterbatasan tenaga pembina dan pelatih, waktu dan juga anggaran. Pengelola sendiri hanya mengandalkan dan berharap pada ibu-ibu PKK dan Majelis Taklim Masjid sebagai sarana penghuni untuk dapat mengembangkan diri dan bersosialisasi dengan penghuni lainnya.

Masalah penanggulangan bahaya kebakaran, pengelola sudah bekerja sama dengan dinas

pemadam kebakaran untuk melakukan simulasi tanggap bahaya kebakaran. Simulasi ini sudah pernah dilakukan sekali tetapi memang dari warga sendiri antusiasnya sangat kurang, hal ini dikarenakan simulasi dilakukan pada siang hari dimana para bapak sedang bekerja dan yang ada di rumah hanyalah kaum ibu yang juga sibuk mengurus urusan rumah tangga. Sehingga saat simulasi ini sebagian besar yang berperan melakukan simulasi adalah dari pihak pengelola sedangkan penghuni hanya menonton saja.

4.1.3 Sistem Pengelolaan Administrasi dan Keuangan

Pengelola Rusunawa Mukakuning berjumlah 29 Orang personil tenaga *honor* yang terdiri dari 3 Orang urusan administrasi, 12 Orang urusan keamanan, 14 Orang urusan pemeliharaan (7 Orang teknisi dan 7 Orang *Cleaning Service*). Jumlah pengelola ini disesuaikan dengan jumlah unit hunian yang ada di Rusunawa Mukakuning.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Rusunawa Pemerintah Kota Batam

Pengelola melaksanakan pengelolaan administrasi pembayaran uang sewa oleh penghuni sesuai dengan prosedur yang berlaku. Saat ini besar uang sewa untuk lantai satu Rp 240.000,-/Bulan, lantai dua Rp 225.000,-/Bulan, lantai tiga Rp 210.000,-/Bulan dan lantai empat Rp 195.000,-/Bulan. Untuk sanksi juga telah disesuaikan dengan Peraturan Daerah yaitu denda sebesar 2%/Bulan dari besar uang sewa. Untuk keterlambatan pembayaran rekening listrik dan air pengelola melakukan penyeselamatan sementara.

Pengelola melakukan pencatatan dan pelaporan setiap pemasukan dan pengeluaran anggaran. Pelaporan dilakukan setiap bulan secara berjenjang mulai dari Dinas Tata Kota Batam sampai ke

Walikota Batam. Sedangkan untuk evaluasi terhadap penggunaan anggaran dilakukan setiap tiga bulan sekali secara berjenjang mulai dari Dinas Tata Kota Batam sampai ke Walikota Batam untuk melihat tingkat pencapaian target pemasukan. Pengelolaan administrasi kepegawaian dan penggajian juga sudah disesuaikan dengan peraturan yang berlaku yaitu sesuai dengan UMK Kota Batam.

4.2 Persepsi Penghuni Terhadap Sistem Pengelolaan Rusunawa Mukakuning

4.2.1 Persepsi Penghuni Terhadap Sistem Pengelolaan Teknis Prasarana, Sarana dan Utilitas

Air bersih di Rusunawa Mukakuning berasal dari perusahaan adhya tirta Batam. Hampir seluruh responden (91,4%) menilai pelayanan dan kualitas air bersih sudah baik sedangkan (8,6%) lainnya mengatakan cukup. Responden juga sudah merasa puas dengan kondisi pelayanan listrik. Sebagian besar dari responden (88,6%) menilai kondisi pelayanan listrik sudah baik sedangkan (11,4%) lainnya mengatakan cukup.

Kondisi pelayanan persampahan dirasa masih kurang oleh responden terutama mereka yang tinggal di blok A, B dan C. Secara keseluruhan, (50%) responden mengatakan sudah baik (umumnya responden yang tinggal di blok D, E, F dan G), (34,3%) lainnya mengatakan cukup dan (15,7%) mengatakan kurang. Hal ini juga terkait karena lokasi blok A, B dan C yang cukup jauh dari kantor pengelola sehingga kurangnya pengawasan.

Perbaikan dan pemeliharaan prasarana, sarana dan utilitas yang ada di rusunawa mukakuning dirasakan masih sangat kurang oleh responden. Sebagian besar responden (87,1%) mengatakan perbaikan dan pemeliharaan yang dilakukan pengelola tidak tentu dan hanya tergantung kerusakan dan itupun responnya sangat lama dari pengelola walaupun sudah dikeluhkan oleh penghuni.

Pemanfaatan bagian dan benda bersama di rusunawa mukakuning sudah sesuai dengan peraturan yang ada (72,9%) responden menyatakan hal ini. Tetapi yang sangat disayangkan adalah perawatan dan pemeliharaannya yang juga masih dirasa sangat kurang oleh penghuni. Hal yang paling dikeluhkan penghuni adalah kerusakan tangga samping/darurat yang keadaannya sudah sangat memprihatinkan bahkan beberapa tangga sudah tidak dapat digunakan lagi.

Kondisi konstruksi bangunan sebanyak (55,7%) mengatakan bangunan dalam kondisi baik, sebanyak (42,9%) mengatakan kondisi bangunan kurang baik dan (1,4%) mengatakan kondisi

bangunan rusak. Kekurang puasan penghuni terhadap kondisi konstruksi bangunan dikarenakan banyak dinding dan bagian atas rumah yang rusak, cat rumah mengelupas sebagai akibat dari rembesan air limbah unit hunian yang berada di atasnya.

Ketersediaan sarana pendidikan dan niaga di rusunawa mukakuning masih dirasa sangat minim oleh penghuni, sedangkan untuk sarana pemerintahan, kesehatan, dan peribadatan sudah cukup baik ketersediaannya. Kondisi tempat parkir saat ini sebenarnya sudah sangat memadai hal ini terlihat dari data kuesioner. Sebagian besar dari responden (61,4%) mengatakan sudah sesuai hanya perlu sedikit perbaikan saja pada lantainya karena semennya sudah rusak terutama pada blok A dan B. Sedangkan (38,6%) responden lain mengatakan bahwa tempat parkir yang ada perlu diperluas.

4.2.2 Persepsi Penghuni Terhadap Pengelolaan Persewaan, Pemasaran Dan Pembinaan Penghuni

Proses dan persyaratan untuk tinggal di Rusunawa Mukakuning dirasa cukup mudah oleh responden (71,4%), agak sulit (24,3%) dan sulit (4,3%). Sebelum tinggal di rusunawa, responden (94,3%) mengaku diberikan informasi tata cara tinggal di Rusunawa oleh pengelola. Informasi ini diberikan bersamaan dengan surat perjanjian/kontrak tinggal di Rusunawa. Hampir seluruh responden (97,1%) tahu peraturan apa saja yang berlaku selama menghuni.

Responden mengatakan tidak pernah (97,1%) mendapatkan kegiatan pelatihan keterampilan dari pengelola guna untuk meningkatkan kesejahteraan penghuni, sedangkan responden lain (2,9%) mengatakan jarang mendapatkan kegiatan pelatihan. Pengelola memang mengakui hal ini, pengelola masih terkendala waktu, tenaga dan materi untuk dapat memberikan pelatihan atau pembinaan kepada penghuni. Penghuni sendiri sebenarnya sangat ingin diberikan pelatihan kegiatan atau pembinaan yang dapat meningkatkan kesejahteraan mereka, baik itu kegiatan yang bersifat ekonomi maupun social.

Menurut sebagian besar dari responden (85,7%) penghuni tidak dilibatkan secara langsung dalam hal perbaikan lingkungan rusunawa. Tugas ini adalah tanggung jawab penuh dari teknisi Rusunawa. Penghuni biasanya hanya membantu tenaga sedikit jika sedang tidak ada kerjaan atau memberikan konsumsi atau patungan uang untuk membeli bahan bangunan.

Secara keseluruhan, sebagian besar responden masih merasa kurang aman dan nyaman (60%) karena masih terjadi kasus pencurian kendaraan bermotor dilingkungan Rusunawa walaupun

parkiran blok D, E, F dan G sudah dilengkapi CCTV. Responden lain (40%) mengatakan sudah sangat aman dan nyaman tinggal di Rusunawa ini bila dibandingkan dengan tinggal di rumah kontakan ataupun rumah liar.

4.2.3 Persepsi Penghuni Terhadap Sistem Pengelolaan Administrasi Dan Keuangan

Sistem pembayaran uang sewa Rusunawa dengan membayar langsung ke kantor pengelola yang berada di blok F. Setiap bulan pembayaran paling lambat setiap tanggal 10. Penghuni membayar uang sewa sekaligus uang air dan listrik.

Sebagian besar dari penghuni (71,4%) tidak pernah menunggak uang sewa, (24,3%) pernah menunggak dan (4,3%) sering menunggak. Pengelola juga sudah menerapkansanksi yang tegas terhadap penghuni yang melakukan tunggakan. Penghuni yang menunggak satu bulan diberikan teguran, menunggak dua bulan diberi surat peringatan dan tunggakan tiga bulan maka barang penghuni dikeluarkan dari unit hunian. Sanksi lain yang diberikan pengelola adalah 2% dari besar uang sewa setiap satu bulan penunggakan sesuai dengan peraturan daerah.

4.3 Pengoptimalan Pengelolaan Rusunawa Mukakuning

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penghuni masih tidak puas dengan kinerja pengelola (tingkat kepuasan <50%). Terdapat 12 kriteria pengelolaan yang menurut penghuni kinerja pengelola masih kurang dan atau tidak memuaskan. 12 kriteria pengelolaan yang menurut penghuni kinerja pengelola yang kurang memuaskan dan atau tidak memuaskan kemudian dapat kita sinkronisasi dengan kemampuan pengelola itu sendiri, sehingga dapat dirumuskan beberapa strategi guna untuk mengoptimalkan kinerja pengelola dalam pengelolaan Rusunawa Mukakuning. Harapan kedepannya dengan dirumuskan strategi pengoptimalan kinerja pengelolaan ini maka tingkat kepuasan penghuni dapat meningkat karena penghuni merasa lebih aman dan nyaman tinggal di rumah susun. Strategi mengoptimalkan pengelolaan dapat dilihat seperti pada tabel lampiran.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

1. Secara keseluruhan pengelola telah melakukan tugas pengelolaannya dengan baik, baik itu pengelolaan teknis prasarana, sarana dan utilitas; pengelolaan persewaan, pemasaran dan pembinaan penghuni; dan pengelolaan administrasi dan keuangan. Hal ini terlihat dari 21 tugas dan tanggungjawab pengelola menurut Buku 4 Konsep "Pengelolaan Operasional Rumah Susun Sederhana Sewa" hanya 2 tugas dan

tanggungjawab yang tidak terlaksana, serta 3 tugas yang terlaksana tetapi dengan kurang baik.

2. Penghuni tidak puas terhadap kinerja pengelola hal ini dapat diketahui karena dari 21 kriteria pengelolaan, terdapat 6 kriteria yang menurut penghuni masih kurang memuaskan, 6 kriteria yang menurut penghuni kinerja pengelola masih tidak memuaskan dan 9 kriteria yang menurut penghuni mereka sudah puas dengan kinerja pengelola.
3. Terdapat 9 strategi yang merupakan sinkronisasi dari kemampuan pengelola dengan keinginan penghuni. Strategi ini guna untuk meningkatkan kinerja pengelola. Strategi tersebut terdiri dari:
 - a) Pengawasan dan kontrol terhadap petugas kebersihan.
 - b) Sistem pengelolaan berubah dari sistem UPT (Unit Pelaksanaan Teknis) menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) sehingga pengelola dapat lebih leluasa dan fleksibel dalam penggunaan anggaran rusunawa.
 - c) Pengelola bekerjasama dengan dinas pendidikan untuk pembangunan gedung sekolah dasar negeri di Rusunawa Mukakuning.
 - d) Penegasan kepada penghuni dalam mengatur tempat parkir.
 - e) Pembangunan taman dan sarana olahraga.
 - f) Memberikan pembinaan/pelatihan keterampilan kepada penghuni.
 - g) Bekerja sama dengan instansi terkait guna untuk menciptakan lingkungan rusunawa yang aman dan nyaman.
 - h) Memancing penghuni untuk dapat melakukan kegiatan rutin secara mandiri.
 - i) Penghuni terus diingatkan untuk selalu menjaga barang berharga miliknya.

5.2 Saran

1. Sistem pengelolaan berubah dari sistem UPT (Unit Pelaksanaan Teknis) menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) sehingga pengelola dapat lebih leluasa dan fleksibel dalam penggunaan anggaran rusunawa, dengan ini diharapkan pengelola tidak lagi harus menunggu anggaran dari pemerintah untuk melakukan perawatan dan perbaikan.
2. Pengawasan dan kontrol dilakukan terhadap petugas kebersihan agar

menjalankan tugasnya dengan baik dan benar.

3. Membuat anggaran untuk pembangunan taman dan sarana olahraga di lahan yang masih kosong.
4. Pengelola bekerjasama dengan instansi atau dinas terkait untuk mengadakan pelatihan teknis pengelola secara rutin.
5. Pengelola memancing kegiatan rutin dengan mengumpulkan warga untuk membahas hal-hal yang terkait dengan kepentingan bersama. Setelah beberapa kali pertemuan kemudian pengelola dapat menyerahkan tanggungjawab kegiatan rutin tersebut kepada RT/RW setempat.
6. Rusunawa bukan sekedar memenuhi kebutuhan masyarakat akan tempat tinggal tetapi merupakan tempat berkembang dan membina kehidupan keluarganya menuju masa depan yang lebih baik. Pemerintah tidak cukup hanya sebagai penyedia rumah, tetapi harus memikirkan penyelesaian kebutuhan rumah sebelum, pada saat pembangunan maupun pasca hunian.
7. Penghuni diingatkan untuk lebih berhati-hati menjaga barang berharganya serta pengawasan dan kontrol pada setiap blok oleh petugas keamanan lebih ditingkatkan.

Daftar Pustaka

- Anonim (2010). *Rusunawa Untuk Mengurangi, Bukan Menambah Kekumuhan*. Buletin Cipta Karya, Edisi 12/Tahun VIII/Desember 2010.
- Anonim (2009). *Profil Pengembangan Pembangunan Rusunawa dan Rusunami di Kota Batam*. Batam: Dinas Tata Kota Batam.
- Anonim (2013). *Sungai Beduk Dalam Angka*. Batam: Badan Pusat Statistik.
- Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Hilgard, E. R. (1991). *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Erlangga.
- BPS (2012). *Batam Dalam Angka*. Batam: Badan Pusat Statistik.
- Sumaatmadja, nursid (1981). *Studi Geografi "Suatu Pendekatan Dan Analisa Keruangan"*. Bandung: Alumni.
- Yunus, H, S (1987). *Beberapa Determinan Perkembangan Permukiman Kota (Dampak Dan Pengelolaannya)*. Yogyakarta: Geografi UGM.
- Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor : 14 /Permen/M/2007 Tentang *Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa*.
- Surat Edaran Dirjen Perumahan dan Permukiman Depkimpraswil No. 03/SE/DM/04.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1992 Tentang *Perumahan Dan Permukiman*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20
Tahun 2011 Tentang *Rumah Susun*.

LAMPIRAN

Tabel Pengoptimalan pengelolaan berdasarkan hasil sinkronisasi antara keinginan penghuni dan kemampuan pengelola

| No | Kriteria | Persepsi Dan Keinginan Penghuni | Kemampuan Pengelola | Pengoptimalan Pengelolaan |
|----|---|---|--|--|
| 1 | Pelayanan persampahan | Sampah jangan sampai menumpuk di penampungan sampah sementara karena merusak pemandangan dan menimbulkan bau yang tidak sedap | Petugas kebersihan setiap hari mengumpulkan sampah di penampungan sampah sementara | Pengawasan dan kontrol dilakukan terhadap petugas kebersihan agar menjalankan tugasnya dengan baik dan benar |
| 2 | Pelayanan pembuangan limbah | Saluran pembuangan limbah yang bocor segera diperbaiki karena merusak unit hunian dibawahnya | Pengelola telah membuat anggaran operasional sekali setahun untuk biaya pemeliharaan dan perawatan gedung beserta sarana penunjangnya, tetapi jika ada kerusakan yang mendadak pengelola tidak mampu berbuat banyak karena keterbatasan anggaran | Pengelola melakukan kajian secara mendalam terhadap kebutuhan perbaikan gedung rusunawa baik itu Prasarana, sarana dan utilitas serta unit huniannya sendiri. Setelah itu kemudian membuat anggaran kebutuhan operasional dan pemeliharaan. Sistem pengelolaan berubah dari sistem UPT (Unit Pelaksanaan Teknis) menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) sehingga pengelola dapat lebih leluasa dan fleksibel dalam penggunaan anggaran rusunawa, dengan ini diharapkan pengelola tidak lagi harus menunggu anggaran dari pemerintah untuk melakukan perawatan dan perbaikan. |
| 3 | Perbaikan dan pemeliharaan PSU | Prasarana, sarana dan utilitas serta bagian bersama tidak pernah secara rutin diperbaiki hanya jika ada kerusakan saja. Pemeliharaan dapat dilakukan secara rutin | | |
| 4 | Pemeliharaan fisik bagian bersama | | | |
| 5 | Kondisi konstruksi bangunan | Konstruksi bangunan unit hunian tidak pernah secara rutin diperiksa kondisinya hanya jika ada laporan kerusakan saja baru dilakukan perbaikan itupun respon pengelola lama. Pengelola dapat lebih cepat tanggap terhadap laporan penghuni | | |
| 6 | Ketersediaan Sarana pendidikan, niaga, pemerintahan, kesehatan, peribadatan | Sarana pendidikan ditambah dan penambahan sarana niaga karena toko yang ada sekarang harganya relatif mahal dan barang yang dijual kurang lengkap | Rusunawa Mukauning telah menyediakan sarana pendidikan yaitu sebuah SD negeri tetapi karena baru buka, maka hanya ada sampai kelas 2 SD. Selain itu gedung sekolah juga belum ada dan masih menumpang di lantai dasar blok G rusunawa, untuk niaga tersedia dua toko | Pengelola bekerjasama dengan dinas pendidikan untuk pembangunan gedung sekolah dasar negeri. Untuk sarana niaga dengan penambahan tempat untuk berjualan sehingga dengan adanya beberapa toko maka barang yang dijual semakin lengkap dan harga dagangan dapat bersaing |

Lanjutan Tabel

| No | Kriteria | Persepsi Dan Keinginan Penghuni | Kemampuan Pengelola | Pengoptimalan Pengelolaan |
|----|-----------------------------------|---|--|--|
| 7 | Kondisi tempat parkir | Tempat parkir sudah cukup tetapi ada penghuni yang memarkir kendaraannya sembarangan | Tempat parkir disediakan di lantai dasar setiap <i>Twinblock</i> | Pengaturan dan penegasan terhadap penghuni yang memarkir kendaraannya sembarangan |
| 8 | Ketersediaan ruang terbuka | Ruang terbuka berupa taman dan sarana olah raga ditambah untuk tempat bersantai dan bersosialisasi sesama penghuni | Ruang terbuka hanya berupa lapangan bola kecil yang berada diantara blok A dan B | Membuat anggaran untuk pembangunan taman dan sarana olahraga di lahan yang masih kosong |
| 9 | Pembinaan/pelatihan keterampilan | Banyak penghuni yang menginginkan adanya kegiatan pembinaan ekonomi dan sosial untuk meningkatkan kemampuan penghuni | Pengelola masih terkendala anggaran, waktu dan tenaga | Pengelola bekerjasama dengan instansi atau dinas terkait untuk mengadakan pelatihan secara rutin |
| 10 | Penyuluhan dan simulasi kebakaran | Penyuluhan dan simulasi dilakukan juga di blok lain selain blok D agar penghuni mengerti cara mengantisipasi dan penyelamatan dari bahaya kebakaran | Penyuluhan pernah dilakukan sekali di blok D | Mengajak dinas kebakaran kembali untuk dapat melakukan simulasi lagi di blok yang berbeda |
| 11 | Kegiatan rutin penghuni | Tidak ada kegiatan rutin penghuni seperti rapat sesama penghuni atau rapat dengan pengelola, atau gotong-royong menjaga kebersihan lingkungan rusunawa. Hal ini penting untuk menjalin kerja sama dan hubungan yang baik antara penghuni dengan pengelola maupun antara sesama penghuni | Pengelola terkendala waktu dan tenaga sehingga diharapkan sesama penghuni dapat membuat kegiatan rutin sendiri | Pengelola memancing kegiatan rutin dengan mengumpulkan warga untuk membahas hal-hal yang terkait dengan kepentingan bersama. Setelah beberapa kali pertemuan kemudian pengelola dapat menyerahkantanggungjawab kegiatan rutin tersebut kepada RT/RW setempat |
| 12 | Keamanan dan kenyamanan | Rusunawa masih kurang aman dan nyaman karena masih ada kejadian pencurian kendaraan bermotor | Pengelola telah memasang CCTV di Blok D, E, F dan G serta telah mengerahkan 12 tenaga keamanan | Penghuni diingatkan untuk lebih berhati-hati menjaga barang berharganya serta pengawasan dan kontrol pada setiap blok dari petugas keamanan lebih ditingkatkan |